

Handläggare

Maria Andersson
Telefon 08-508 08 640
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Internkontroll av försörjningsstödsenheten för stadsdelsförvaltningarna Norrmalm och Kungsholmen, aktgranskning

Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm har en gemensam försörjningsstödsenhet vilken administreras av Östermalms stadsdelsförvaltning och som regleras genom en överenskommelse mellan de tre stadsdelsnämnderna; Överenskommelse om samordnad handläggning av försörjningsstöd och arbetsmarknadsåtgärder samt drift av ungdomsmottagningen (2014), se bilaga 1.

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska nämnden se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. För försörjningsstödet skall Norrmalms och Kungsholmens stadsdelsnämnder ta del av Östermalms internkontroll och försäkra sig om att denna är tillfredsställande genom att också genomföra egna stickprover av akter.

Bedömningen är att handläggningen i allt väsentligt är korrekt och sköts utifrån fungerande rutiner. De brister som uppdagades vid internkontrollen 2010 har i huvudsak åtgärdats och påtagliga förbättringar skett, främst vad gäller ordningen i de granskade pappersakterna. Samtliga ansökningsblanketter är korrekt ifyllda och underskrivna av sökande. Precis som vid granskningen 2010 är besluten kompletta och korrekt formulerade och journalföringen löpande och korrekt. Samtliga beslut är fattade enligt korrekt lag och paragraf. Granskade journalanteckningar är detaljerade och tydliga.

Metod

Inventering av akter genomfördes den 8 maj 2014. Ett slumpvis urval av 10 akter från Kungsholmens och 10 från Norrmalms

stadsdelsförvaltning, främst med datumen 5 – 15 – 25. Detta innebär att totalt 20 ärenden granskades utifrån följande områden:

Ansökan: Är ansökningsblanketten korrekt ifylld och underskriven av den sökande?

Utredning: Finns det en grundutredning?

Beslut: Är besluten kompletta och korrekt formulerade? Har beslut fattats utifrån ansökan? Är även avslagen registrerade i paraplyet?

Arbetsplan/handlingsplan: Finns arbetsplan? Är arbetsplanen underskriven? Är arbetsplanen aktuell? Tidsbestämd? Finns uppföljning planerad?

Journalanteckningar: Är journalföringen fortlöpande och korrekt? Görs kontroll utifrån uppgjord planering?

Arbetslösa: Har närvaro vid praktik/arbetsträning/arbetsförmedling eller dylikt kontrollerats? Har "olovlig frånvaro" fått konsekvenser?

I de granskade ärendena har både digitala akter och pappersakter genomgåts. Fokus har legat på handläggning och beslut under 2014.

Samtal den 8 maj samt den 17 juni 2014 med enhetschef och biträdande enhetschef på försörjningsstödsenheten.

Resultat av granskningen

Ansökningar

Samtliga ansökningsblanketter är korrekt ifyllda och underskrivna av sökande. I ett fall saknas original.

Utredning

Det finns kompletta grundutredningar i 16 av 20 akter. I resterande akter har klienten varit aktuell i mer än fem år vilket troligen är orsaken till att grundutredningen inte är strukturerad på samma sätt som de nyare. I dessa akter finns ändå underlag för att kunna göra bedömningar och fatta beslut.

Försörjningsstödsenheten har sedan september 2013 arbetat med att, i samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen och socialförvaltningen, införa ett stadsgemensamt bedömningsinstrument, så kallat Individuell bedömning (IB) som är en del av stadens arbete "En väg in". Syftet är att kunna göra stadsgemensamma bedömningar om vilka insatser som leder till självförsörjning. Inom ramen för detta ersätts den så kallade

grundutredningen av bedömningsinstrumentet *Individuell bedömning*.

Beslut

Besluten är kompletta och korrekt formulerade. Samtliga beslut är fattade enligt korrekt lag och paragraf. I ett fall är det oklart om barnperspektivet beaktats vid bedömningen om försörjningsstöd. Detta framgår heller inte av journalanteckningarna i ärendet. Även informationsbrevet till klienten angående detta var inte tydligt formulerat.

Arbetsplan/handlingsplan

Inom ramen för bedömningsinstrumentet *Individuell bedömning* håller enheten på att fasa ut så kallade *Arbetsplaner/Handlingsplaner* och istället implementera *Förändringsplaner*, som kommer att upprättas vid nybesök. Implementeringen av *Förändringsplanerna* är ett fortsatt utvecklingsområde inför hösten.

Arbetslösa

Närvaro vid Jobbtorget registreras av Jobbtorget och kontrolleras av handläggaren i datasystemet *Närapp* en gång i månaden. Om klienten har annan förbundit sig till någon annan aktivitet följer ansvarig handläggare upp närvaron. Vid ogiltig frånvaro påverkas utbetalningen av försörjningsstödet.

Journaler

Av de granskade ärendena hade alla löpande och korrekt journalföring, där det går att följa ärendets och handläggningens gång. Journalanteckningarna är detaljerade och tydliga. Kontroll görs utifrån uppgjord planering.

En förbättring sedan föregående uppföljning är att de granskade pappersakterna är sorterade på ett likartat sätt. På framsidan av varje akt finns en innehållsförteckning som ger en tydlig överblick av akten. I en pappersakt saknades innehållsförteckning för sorteringsordningen i akten och innehållet var inte ordnat. I en annan akt var innehållsförteckningen bristande. I en akt saknades handlingar.

Bankkonton

Uppföljning av utbetalningar – hur går det till?

Klienten lämnar in ett underlag från banken där det framgår att det verkligen är klientens konto. Först därefter görs utbetalning till

samma konto. Utbetalningen sker genom Paraplysystemet och det innebär att ett skriftligt beslut tas ut av handläggaren som signerar med sin egen namnteckning samt godkänner kontonumret med sin signatur. Beslut går vidare för avstämning till ansvariga avstämmare som kontrollerar alla ansökningar och beslut innan utbetalning görs. En beslutsfattare kan aldrig avstämma ett eget fattat beslut.

Tidigare kontrollerades klientens tillgodohavanden via deklarationshandlingarna men socialtjänsten har inte längre den möjligheten, vilket försvårar bedömningen och kontrollen av individens samlade ekonomi. Idag kräver man istället att klienten inkommer med kontoöversikt och kontoutdrag för att få en överblick av den ekonomiska situationen.

Barnperspektivet

Barnperspektivet beaktas genom att grundläggande utredning ger en bild av hur klientens familjesituation ser ut. Handläggarna träffar aldrig barnen, men tar hänsyn till barnperspektivet genom ställa frågor som beaktar barnperspektivet och t ex kontaktar familjeenheten om en klient som har barn har återkommande hyresskulder. Vid varje beslut som fattas tar handläggaren ställning till hur besluten kan påverka barnen. Medvetenheten finns alltså, men dokumentation utifrån barnperspektivet saknas ofta.

Internkontrollplan

Verksamheten vid enheten för försörjningsstöd utgör en del av stadsdelsförvaltningens internkontrollplan, och ingår också som en bilaga i verksamhetsplan 2014. En risk och väsentlighetsanalys är gjord utifrån de indikatorer och processer som berör enheten.

Bedömning och kommentarer

I granskningen 2010 framkom förslag på olika förbättringsområden på försörjningsstödsenheten, vilka i huvudsak har åtgärdats.

- Enheten har arbetat aktivt med Arbetsplaner sedan uppföljningen 2010. Sedan september 2013 implementerar enheten så kallade förändringsplaner (se föregående text angående arbetsplaner).
- För att tydliggöra struktur och ordning i pappersakten sorteras dokumenten i bruna kuvert med innehållsförteckning på framsidan.

- Dokumenten i pappersakterna ska vara sorterade. Det förekom några avvikelser men akterna var i huvudsak välsorterade och i kronologisk ordning.
- Akterna rensas regelbundet. De kan dock vara omfattande ändå, då det t ex kommit nya direktiv uti arbetet med FUT om att alla kvitton måste sparas i akten. FUT är förkortning för "Felaktiga utbetalningar" och är en utredning som inleds om handläggare upptäcker felaktigheter vid utbetalningar.
- Stadsdelstillhörigheten är inte markerad på själva akten. Stadsdelstillhörighet är irrelevant vid handläggarnas bedömning i ett ärende och är en kvalitetssäkring för att handläggare inte ska göra olika bedömningar beroende på stadsdelstillhörighet. Detta framgår istället av varje beslut.
- Om det finns behov så kommer Jobbtorgets handläggare till förvaltningen för trepartssamtal.
- Barnperspektivet beaktas genom att den grundläggande utredningen ger en bild av hur klientens familjesituation ser ut. Vid varje beslut som fattas tar handläggaren ställning till hur besluten kan påverka barnen. Medvetenheten finns alltså, men dokumentation utifrån barnperspektivet saknas ofta.
- Frågor om våld i nära relationer ställs vid grundutredning och beaktas vid fortgående planering. Det framkommer dock att det kan vara svårt att veta när frågorna ska ställas om klienten inte tar upp detta själv.
- Beskrivningsrutan i Paraplyet uppdateras kontinuerligt. Detta granskas även vid försörjningsstöds egen internkontroll där alla akter granskas genomgående. Detta sker två gånger om året.
- Faxad ansökan kompletteras med ett underskrivet original.
- Om IT-systemet är ur funktion administreras försörjningsstödet/ utbetalningar vid närmaste fungerande förvaltning. Utbetalningskort görs då för hand.

Förbättringsområden

Nedanstående punkter ses som möjliga utvecklingsområden och som underlag för vidare diskussion inom verksamheten.

- Ett utvecklingsområde är att åskådliggöra barnperspektivet i dokumentationen. Vid samtal med cheferna framkommer att de även planerar att införa att handläggarna ska försöka

träffa barnen vid minst ett tillfälle i ärenden som rör barnfamiljer.

- Implementeringen av förändringsplanerna är ett fortsatt utvecklingsområde inför hösten.
 - Att, i de fall där det är aktuellt, journalföra hur förekomsten av relationsvåld har tagits upp och vilket ställningstagande detta lett till.
-